

MENU**SEARCH****INDEX****DETAIL****JAPANESE**

1 / 1

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-024520

(43)Date of publication of application : 25.01.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 17/40

H04M 3/42

H04M 3/493

H04M 3/533

(21)Application number : 2000-206543

(71)Applicant : BEWITH INC
INDIGO CORP

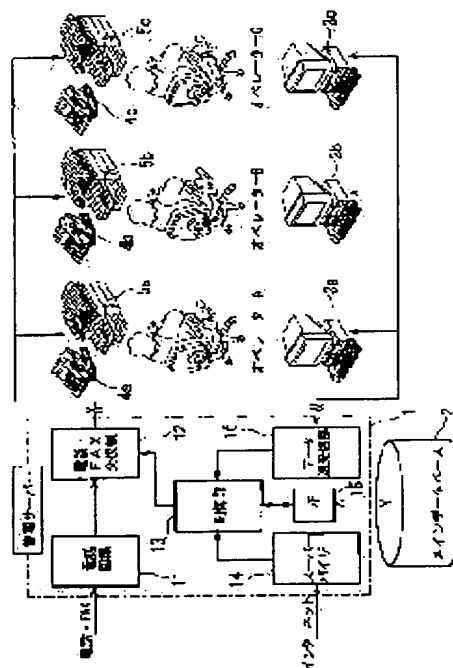
(22)Date of filing : 07.07.2000

(72)Inventor : SHIMOUSA KUNIO
SON TAIZO**(54) CUSTOMER RELATION MANAGEMENT SYSTEM**

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To improve a service while improving the operating efficiency of an operator or a facility in a customer relation management system for storing and using information obtained through a telephone set, FAX, an electronic mail and the other communicating means, and to validly use the information by constructing the system for exchanging valid information even among the different categories of business.

SOLUTION: A CRM system 10 is provided with a control server 1, and the control server 1 is provided with a telephone/FAX switcher 12 for receiving the signal of the telephone or the FAX or the like through a telephone line 11 such as an analog or digital line, and relays it to telephones 4a-4c or FAX 5a-5c to be used by each operator A-C, a control part 13 for controlling each part, an electronic mail receiving part 14 for receiving an electronic mail transmitted and received through the Internet, an interface part 15 for inputting and outputting data for a main data base 2, and a data transmitting and receiving part 16 for transmitting and receiving the data for operation terminal equipment 3a-3e to be used by each operator A-C.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-24520

(P2002-24520A)

(43) 公開日 平成14年1月25日 (2002.1.25)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2 5 B 0 4 9
17/40	3 1 0	17/40	3 1 0 Z 5 K 0 1 5
H 0 4 M 3/42		H 0 4 M 3/42	E 5 K 0 2 4
			J
3/493		3/493	

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 9 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願2000-206543 (P2000-206543)

(22) 出願日 平成12年7月7日 (2000.7.7)

(71) 出願人 500245167

ビーウィズ株式会社

東京都新宿区西新宿1-24-1

(71) 出願人 599151031

インディゴ株式会社

東京都渋谷区初台1-53-6

(72) 発明者 下總 邦雄

東京都新宿区西新宿1-24-1

ビーウィズ株式会社内

(74) 代理人 100083806

弁理士 三好 秀和 (外8名)

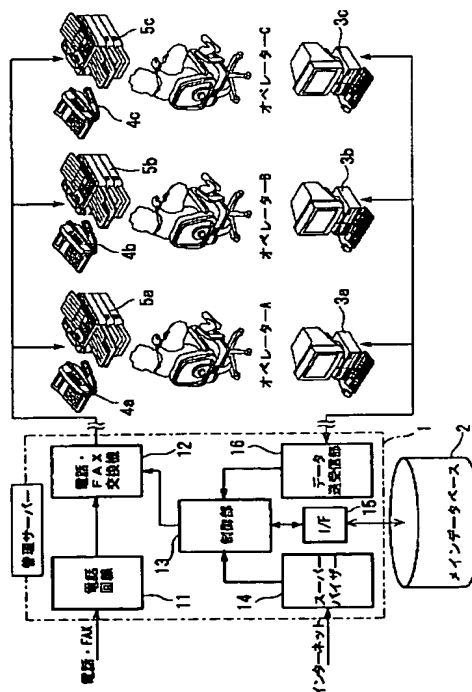
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 カスタマーリレーションマネジメントシステム

(57) 【要約】

【課題】 電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積し利用するカスタマーリレーションマネジメントシステムにおいて、オペレータや設備の稼働効率を向上させつつサービスの向上を図ることができるとともに、異業種間であっても有用な情報を交換するシステムを構築することによって情報の有効利用を図る。

【解決手段】 CRMシステム10は管理サーバ1を有しており、この管理サーバ1は、アナログ若しくはデジタル回線等の電話回線11を通じて電話やFAX等の信号を受信し、各オペレータA～Cが使用する電話4a～4c若しくはFAX5a～5cに取り継ぐ電話・FAX交換器12と、各部の制御を行う制御部13と、インターネットを通じて送受信される電子メールを受信する電子メール受信部14と、メインデータベース2に対してデータを入出力するインターフェース部15と、各オペレータA～Cが使用するオペレーション端末機3a～3cにデータの送受信を行うデータ送受信部16とを備えている。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積し利用するカスタマーリレーションマネジメントシステムであって、前記各通信手段から取得された情報を蓄積するメインデータベースと、

前記電話機、FAXから取得された情報をデジタル化されたデータとして前記メインデータベースに入力する機能と、該メインデータベースに蓄積された情報を検索し表示する機能とを有するオペレーション端末機と、を有することを特徴とするカスタマーリレーションマネジメントシステム。

【請求項2】 請求項1に記載のカスタマーリレーションマネジメントシステムにおいて、電子メールの発信を要する事案を前記メインデータベースから検索し、該事案を処理可能な前記端末機を選択して、該端末機に対して該事案の処理を依頼する機能を有する制御部を有することを特徴とするカスタマーリレーションマネジメントシステム。

【請求項3】 請求項2に記載のカスタマーリレーションマネジメントシステムにおいて、前記制御部は、前記電話またはFAXのアクセス量を監視し、アクセス量が低下した際に、前記電子メールの発信を要する事案についての処理を依頼する機能を有することを特徴とするカスタマーリレーションマネジメントシステム。

【請求項4】 請求項1乃至3に記載のカスタマーリレーションマネジメントシステムにおいて、前記メインデータベースに蓄積された情報を、関連する事案毎に抽出し、前記オペレーション端末機に表示させる機能を有することを特徴とするカスタマーリレーションマネジメントシステム。

【請求項5】 請求項2乃至4に記載のカスタマーリレーションマネジメントシステムにおいて、電子メールの返信をする際に、該電子メールの内容を校閲するスーパーバイザー部を有することを特徴とするカスタマーリレーションマネジメントシステム。

【請求項6】 電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積する複数の情報データベースと、

前記複数の情報データベースの間に介在され、一方の情報データベースに蓄積された情報のうち他方の情報データベースにとって有用な情報のみを抽出して、当該他の情報データベースに通知する情報利用システムとを有することを特徴とするカスタマーリレーションマネジメントシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄

積し利用するカスタマーリレーションマネジメントシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】 従来、商品の通信販売や、製品メーカー企業による製品サポートなどを受ける場合、電話やFAXを利用する方法が採用されている。この方法では、企業の通信販売センターやサポートセンターに電話やFAXにより商品の購入希望や、製品に関する質問等を行う。

【0003】ところで、最近では、パーソナルコンピュータや携帯端末の普及及び技術的進歩により、これらの端末機を電話回線や専用回線、無線回線、LAN等によって相互に接続して構築されるインターネットやイントラネット等のネットワークが発達してきている。そして、上述した商品の通信販売や製品サポート等を、企業等がインターネット上に開設したWebページ上における操作や、電子メール等によって行う場合も増加してきている。

【0004】また、このような商品の通信販売や製品サポートの記録をデータベースに蓄積して利用することにより、サービスの向上や、マーケティングや開発企画等の効率化を図ることができるため、このようなデータベースシステムの充実が望まれている。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】 しかしながら、現在における商品の通信販売や製品サポートは、従来の方式である電話やFAXによるものと、最近普及し始めた電子メール等によるものとが混在しており、これらの各通信手段からそれぞれ取得される情報を統合して管理するのは困難であった。さらに、提供するサービスによっては、電話やFAXで行った方が効率がよい場合と、電子メールで行った方が効率がよい場合とがあり、これらの各通信手段を適宜選択して迅速にユーザーからのニーズに応じるシステムも必要である。

【0006】また、電話やFAXによる応対は通常電話オペレータ等の直接通話により行うが、電話による問い合わせは、その集中する時間帯が決まっており、それ以外の時間帯では電話オペレータが待ち状態となることが多く、この間の人件費や設備運営費が無駄になるという傾向がある。

【0007】さらに、商品の通信販売や製品サポートの履歴を蓄積して得られるデータベースは、各商品分野に特化したものとなる傾向があるが、例えば衣類業界と書籍業界などの異業種間であっても、ファッション雑誌系の購読者についての情報は、衣類の通信販売者にとっても有用であるといったように、ことなる業界間であっても利用価値のある情報が存在し得る。従って、各業界のデータベース間で情報交換を行うシステム開発の要請もある。

【0008】そこで、本発明は以上の点に鑑みてなされたもので、電話機、FAX、電子メールその他の通信手段

を介して取得された情報を蓄積し利用するカスタマリレーションマネジメントシステムにおいて、オペレータや設備の稼働効率を向上させつつサービスの向上を図ることができるとともに、異業種間であっても有用な情報を交換するシステムを構築することによって情報の有効利用を図ることのできるカスタマリレーションマネジメントシステムを提供することをその課題とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】本願に係る発明は上記課題を解決すべくなされたものであり、請求項1に係る発明は、電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積し利用するカスタマリレーションマネジメントシステムであって、前記各通信手段から取得された情報を蓄積するメインデータベースと、前記電話機、FAXから取得された情報をデジタル化されたデータとして前記メインデータベースに入力する機能と、該メインデータベースに蓄積された情報を検索し表示する機能とを有するオペレーション端末機とを有することを特徴とするものである。

【0010】このような請求項1に係る発明によれば、電話やFAX、電子メールなど異なる通信手段から得られた情報を一つのデータベースに統合して蓄積するため、この蓄積された情報を一括して管理・利用することができ、ユーザーへの対応の迅速化・充実化を図ることができる。

【0011】請求項2に係る発明は、請求項1に記載のカスタマリレーションマネジメントシステムにおいて、電子メールの発信を要する事案を前記メインデータベースから検索し、該事案を処理可能な前記端末機を選択して、該端末機に対して該事案の処理を依頼する機能を有する制御部を有することを特徴とするものである。

【0012】このような請求項2に係る発明によれば、ユーザーへの返信用電子メールの作成などの作業を、処理可能なオペレーション端末機、例えば手の空いているオペレータが使用しているオペレーション端末機を選択して要求することにより、オペレータの待ち時間を有効に利用することができ、稼働率を向上させることができる。

【0013】請求項3に係る発明は、請求項2に記載のカスタマリレーションマネジメントシステムにおいて、前記制御部は、前記電話またはFAXのアクセス量を監視し、アクセス量が低下した際に、前記電子メールの発信を要する事案についての処理を依頼する機能を有することを特徴とするものである。

【0014】このような請求項3に係る発明によれば、電話やFAXのアクセス量を監視することにより、オペレータの電話待ちの状態を把握し、電話やFAXのアクセス量が低下し、オペレータの電話待ちの状態が生じた際に、電子メールの作成作業の依頼を行うことにより、オペレータの空き時間の有効利用を促進することができ

る。

【0015】請求項4に係る発明は、請求項1乃至3に記載のカスタマリレーションマネジメントシステムにおいて、前記メインデータベースに蓄積された情報を、関連する事案毎に抽出し、前記オペレーション端末機に表示させる機能を有することを特徴とするものである。

【0016】このような請求項4に係る発明によれば、オペレーション端末機に関連する事案毎に情報が表示されるため、オペレータは、過去の履歴や対応相手の情報を確認したうえで、応対をすることができ、サービスの質の向上を図ることができる。

【0017】請求項5に係る発明は、請求項2乃至4に記載のカスタマリレーションマネジメントシステムにおいて、電子メールの返信をする際に、該電子メールの内容を校閲するスーパーバイザー部を有することを特徴とするものである。

【0018】このような請求項5に係る発明によれば、スーパーバイザーによって電子メールの内容を校閲するため、内容に誤りのある電子メールが送信されるのを防止することができる。

【0019】請求項6に係る発明は、電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積する複数の情報データベースと、前記複数の情報データベースの間に介在され、一方の情報データベースに蓄積された情報のうち他方の情報データベースにとって有用な情報のみを抽出して、当該他の情報データベースに通知する情報利用システムとを有することを特徴とするものである。

【0020】このような請求項6に係る発明によれば、異業種間で情報の交換を行うことによって、情報の有効利用を図ることができる。特に、一方の情報データベースに蓄積された情報のうち例えばユーザーの個人情報などを削除し、他の業種と交換しても弊害のない有用な情報のみを他の情報データベースに通知するため、情報を交換することによって生じる情報の漏洩を防止することができる。

【0021】

【発明の実施の形態】〔第1実施形態〕

(カスタマリレーションマネジメント(以下「CRM」とする。))システムの全体構成)本発明の実施形態について図面を参照しながら説明する。図1は、本実施形態に係るCRMシステム10を示す概略構成図である。

【0022】本実施形態に係るCRMシステム10では、図1に示すように、通信ネットワーク上に管理サーバ1が設置されている。この管理サーバ1は、電話回線を介しての電話・FAXを受信できるとともに、インターネットを介して電子メールの送受信や、Webページの提示を行う機能を有している。

【0023】この管理サーバ1について詳述すると、同

図に示すように、この管理サーバ1は、アナログ若しくはデジタル回線等の電話回線11を通じて電話やFAX等の信号を受信し、各オペレータA～Cが使用する電話4a～4c若しくはFAX5a～5cに取り継ぐ電話・FAX交換器12と、各部の制御を行う制御部13と、インターネットを通じて送信される電子メールを校閲するスーパーバイザー部14と、メインデータベース2に対してデータを入出力するインターフェース部15と、各オペレータA～Cが使用するオペレーション端末機3a～3cにデータの送受信を行うデータ送受信部16とを備えている。

【0024】オペレータA～Cは、電話による通話や、FAX、電子メール等によるユーザーからの問い合わせ等に対応するとともに、電話やFAXで対応した内容をオペレーション端末機3a～3cを用いてメインデータベース2に入力したり、回答用の電子メールの作成を行う。

【0025】電話・FAX交換器12は、外部から電話回線11を通じて接続される電話やFAXを制御部13の指示に従って、各オペレータA～Cが使用する電話4a～4c又はFAX5a～5cに割り振る手段である。

【0026】制御部13は、電話・FAX交換器12や、データ送受信部16の動作制御を行うとともに、メインデータベース2に対するデータの入出力をインターフェース(I/F)15を介して行うものである。

【0027】また、この制御部13は、電話・FAX交換器12の混雑状況を監視し、混雑状況に応じてデータ送受信部16によるオペレーション端末機3a～3cに対するデータの送受信を制御する機能も有している。図2は、制御部13によるデータ転送の状況を示す説明図である。

【0028】同図に示すように、電話やFAXの受信は時間帯によって増減するため、制御部13は、電話やFAXの受信量を監視し、受信量が低減した時間帯に、電子メール返信作業をオペレータに要求する。例えば、同図に示すように、一般的に電話やFAXの受信は、平日の正午付近でピークを迎え、夕刻にかけて低減し、夕刻付近に再度ピークを迎える。従って、制御部13は、電話やFAXの受信が低減する時間帯に、メインデータベース2に蓄積された返信作業を要する未処理扱いの電子メールを検索し、データ送受信部16を通じて各オペレータに転送する。

【0029】前記スーパーバイザー部14は、オペレーターが作成した電子メールの内容を、インターネットに対して送信する前に校閲し、内容に誤りがあれば訂正したり、或いは作成したオペレータに差し戻しを行うものである。具体的には、このスーパーバイザー部14は、メインデータベースにアクセス可能な端末機と、これを操作するスーパーバイザーとから構成されており、スーパーバイザーは自己が使用する端末機の画面に、送信用

の電子メールを表示させその内容の校閲を行う。なお、本実施形態では、このスーパーバイザーが使用する端末機には、メインデータベース2に蓄積された情報を、インシデント(後述する)毎に表示させ、その校閲に係る電子メールが関連する過去の履歴や送信相手の個人情報等を確認することができる。

【0030】データ送受信部16は、制御部13の指示に従って、各オペレータA～Cの使用するオペレーション端末機3a～3cに対してデータの送受信を行うものである。このオペレーション端末機3a～3cによるデータの表示は、図3に示すように、メインデータベース2に蓄積された情報を、インシデント(事象)毎にいわゆるツリー表示することができる。

【0031】すなわち、例えば、ユーザーから商品等に付いての問い合わせなどが電話により来たときには、このユーザーの氏名やID、電話番号、住所、電子メールアドレスなど個人を特定する情報をオペレーション端末機から入力することにより、制御部13は、入力されたデータに基づいてメインデータベース2を検索し、関連あるコールログや電子メール履歴を抽出し、関連あるインシデント毎に表示する。

【0032】メインデータベース2は、顧客ユーザーの個人情報等を蓄積するとともに、オペレータA～Cが行ったユーザーに対する対応記録や受信した電子メールに関する情報を、その内容や種類に応じて分類して蓄積するものである。

【0033】(CRMシステムの動作)以上説明した構成を有するCRMシステムの動作について図1を用いて説明する。

【0034】例えば、電話回線11を通じて電話が受信された場合には、制御部13は電話・FAX交換器12に指示を出し、現在手の空いているオペレータを選択し、選択したオペレータに接続し対応をさせる。このとき、受信した電話の電話番号に基づいてメインデータベース2を検索して電話をかけてきたユーザーを特定するとともに、当該ユーザーの個人情報や過去の通信履歴等から対応すべき適切なオペレータを選択することができる。例えば特定したユーザーに対して過去に対応したことのあるオペレータを選択するようにしてもよい。

【0035】電話を受けたオペレータは、ユーザーが特定されていないときには、通話によってユーザーの氏名や電話番号等に基づいてオペレーション端末機を通じてメインデータベース2を検索し、ユーザーの個人情報や過去の通信記録等をオペレーション端末機に表示させる。これにより、電話で話している相手の過去の記録を迅速に知ることができ、適切な対応をとることができる。

【0036】また、ユーザーからFAXを受信したときには、制御部13は、現在手の空いているオペレータを選択し、電話・FAX交換器12にそのオペレータが使

用するFAXに出力させる。FAXを受けたオペレータは、そのFAXの内容を読み、オペレーション端末機を用いて、その内容をメインデータベース2に入力する。これにより、手の空いているオペレータを利用して、FAXの内容をデータベース化することができる。

【0037】さらに、電子メールが受信されたときには、制御部13は、その電子メールの送信者のメールアドレスや氏名等に基づいてその電子メールを分類してメインデータベース2に未処理扱いとして保存する。そして、制御部13は、未処理扱いの電子メールの送信者の過去の通信履歴を解析し、当該ユーザーに対して過去に対応したことがあるオペレータを特定し、そのオペレータの手が空いている時にデータ送受信部16を通じてそのオペレータが使用するオペレーション端末機に未処理扱いの電子メールを転送する。この転送を受けたオペレータは、手の空いている時間を利用して電子メールの内容を解読し、必要があれば返信用メールを作成する。

【0038】(CRMシステムによる作用・効果)以上説明した本実施形態に係るCRMシステムによれば、電話やFAX、電子メールなど異なる通信手段から得られた情報をメインデータベース2に統合して蓄積するため、この蓄積された情報を一括して管理・利用することができ、ユーザーへの対応の迅速化・充実化を図ることができる。

【0039】また、本実施形態に係るCRMシステムでは、ユーザーへの返信用電子メールの作成などの作業を、処理可能なオペレーション端末機、例えば手の空いているオペレータが使用しているオペレーション端末機を選択して要求することにより、オペレータの待ち時間を有効に利用することができ、稼働率を向上させることができる。

【0040】さらに、本実施形態に係るCRMシステムによれば、電話やFAXのアクセス量を監視することにより、オペレータの電話待ちの状態を把握し、電話やFAXのアクセス量が低下し、オペレータの電話待ちの状態が生じた際に、電子メールの作成作業の依頼を行うことにより、オペレータの空き時間の有効利用を促進することができる。

【0041】(変更例)なお、本発明に係るカスタマリレーションマネジメントシステムは、上述した実施形態に限定されず、以下のような変更を加えることができる。図4は、本発明の変更例を示すブロック図である。本変更例では、CRMシステムをアプリケーションサービスとして、外部の企業に提供することをその要旨とする。

【0042】すなわち、同図に示すように、管理サーバ11がインターネット9に接続可能に設置されており、インターネット9を介してクライアントである企業A～B社に設置されたオペレーション端末機73a～73cに接続されている。

【0043】管理サーバ11は、各企業の企業情報や売買履歴、顧客情報等を蓄積するメインデータベース2を有している。このメインデータベース2は、複数の領域2a～2cに区画されており、各領域はクライアント毎に割り振られている。また、管理サーバ11は、電子メール送受信部8を備えている。この電子メール送受信部8は、インターネット9から受信した電子メールを、宛先毎に各企業の領域2a～2cに振り分けて保存するとともに、各企業の端末機73a～73cから電子メール送信命令をした場合に、電子メールを送信する機能を有する。制御部13は、上述した実施形態と同様システム全体の制御を行うものである。

【0044】また、管理サーバ11には、上述した実施形態と同様、スーパーバイザー6部が設けられており、管理サーバ11から外部に向けて送信される電子メールの内容を校閲し、必要があれば修正し、或いはオペレーターに差し戻す処理を行う。

【0045】各企業に設置されたオペレーション端末機73a～73cは、パーソナルコンピュータ等の汎用コンピュータであり、通信回線を通じてインターネット9にアクセスすることができる。また、このオペレーション端末機73a～73cには、一般的なブラウザソフトが導入されており、このブラウザソフトを用いて、管理サーバ11がインターネット9上に開設しているWebページにアクセスし、このWebページ上においてカスタマリレーションマネジメントサービスを受けることができる。

【0046】そして、このような変更例に係るCRMシステムによれば、各企業における商品サポート等の企業サービスについての技術的支援を行うことができる。これについて、図4を用いて具体的に説明する。

【0047】同図に示すように、各企業A社～B社のオペレータは、各企業に設置された電話74a～74cやFAX75a～75cを通じて各企業の顧客ユーザーに対応する。この電話やFAXによって対応した際には、オペレーション端末機73a～73cを通じて、管理サーバ11のメインデータベース2にコールログとして入力し蓄積させる。

【0048】一方、管理サーバ6側では、電子メール送受信部8において受信した電子メールをメインデータベース2に保存するとともに、インターネット9を介して電子メールを受信した旨を各オペレーション端末機73a～73cに表示させる。この表示により、各オペレータは管理サーバ11にアクセスし、電子メールを閲覧することができる。

【0049】各企業のオペレータが、メインデータベース11に蓄積された情報を閲覧する場合は、ブラウザソフトにより管理サーバ11にアクセスし、Webページ上の操作においてメインデータベース2内の情報を検索する。このとき、検索のキーワードとして例えば顧客の氏

名、電話番号、電子メールアドレス等を入力することによって、図3に示したように、キーワードに関連する情報を、インシデント毎に表示させることができる。

【0050】このような本変更例によれば、各企業は、データベースの構築や、検索システム等の設備を自社に設けなくても、カスタマリレーションマネジメントサービスを受けることができ、低廉な設備費によって顧客サービス等の質の向上を図ることができる。

【0051】なお、本変更例では、本発明のCRMシステムを企業に対するアプリケーションサービスとして実現したが、本発明はこれに限定されるものではない。例えば、在宅者に管理サーバに対するアクセス権を設定し、自己のパーソナルコンピュータ等によって管理サーバ11のWebページにアクセスするようにすれば、在宅オペレータとしてオペレーション業務を自宅で行うようにしてもよい。

【0052】この場合には、自宅にある電話やFAXによって顧客との連絡を取り、この連絡の内容をWebページを介してコールログとしてメインデータベース2に入力する。また、Webページ上においてキーワードを入力することにより検索を行い、顧客情報等を閲覧することができる。

【0053】〔第2実施形態〕次いで、本発明の第2実施形態について説明する。本実施形態は、上述した第1実施形態におけるCRMシステムで蓄積された情報を利用する方法を提供するものである。すなわち、上述した第1実施形態におけるメインデータベース2（ユーザー情報データベース21A若しくは21B）に蓄積された情報を、他業種において利用することにより、蓄積された情報の有効利用を図る。図5は、蓄積された情報の利用方法を示す説明図である。

【0054】（情報利用システムの構成及び動作）同図に示すように、本実施形態に係る情報利用システム6は、電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積する複数のユーザー情報データベース21A及び21Bとの間に介在されるものである。

【0055】ユーザー情報データベース21A又は21Bは、顧客情報や商品売買履歴情報等を蓄積するものであり、管理システム1Aや1Bによって管理されている。管理システム1A又は1Bは、例えば上述した第1実施形態における管理サーバ1のように、顧客管理や商品・サービスの販売履歴等により情報を取得し、ユーザー情報データベース21A又は21Bに蓄積する。すなわち、例えばユーザー情報データベースAは、衣類の販売企業が有するものであり、衣服の販売により取得された顧客情報等が蓄積されている。一方、ユーザー情報データベースBは、ファッション雑誌等のファッション関係の書籍の販売企業が有するものであり、書籍の販売により取得された顧客情報等が蓄積されている。

【0056】情報利用システム6は、これらの管理システム1A及び1B間に介在し、一方の管理システムからの情報利用要求に応じて、他方のユーザー情報データベースから取得した情報を用いて、マーケティングのためのダイレクトメールや広告用電子メールの送信を行う。

【0057】この情報利用システム6の動作について詳述すると、図6に示すように、先ず一方の管理システム1Aから情報利用システム6に対して情報仲介の依頼を行う（S101）。この要求は、例えば電子メールや情報利用システム6がインターネット上に開設したWebページ上における処理により行うことができる。

【0058】この情報仲介依頼を受けた情報利用システム6は、仲介する情報の種類や条件を管理システム1Aに問い合わせる（S102）。この問い合わせに対して、管理システム1Aは、自己が要求する情報についての条件を情報利用システム6に対して送信する（S103）。この条件を受けた情報利用システム6は、条件にみあったデータベースを選択し、選択したデータベースに対して情報交換の要求通知を送信する（S104）。

【0059】この情報交換の要求通知を受けた他方の管理システム1Bは、この要求に対し承諾する場合は、その旨を情報利用システム6に対して通知する（S105）。この承諾通知に対して情報利用システム6は、情報交換の条件を管理システム1Bに対して送信する（S106）。この条件に応じて管理システム1Bは、自己が所有する情報を情報利用システムに対して送信する（S107）。

【0060】管理システム1Bから情報を取得した情報利用システム6は、管理システム1Aに対して情報を取得した旨及び取得した情報の中から流通させても弊害が生じない情報のみを通知及び送信する。そして、情報利用システム6は、取得した情報を利用して宣伝広告等のためのダイレクトメールの発送や電子メールの送信などのマーケティング作業を行う（S109）。

【0061】その後、情報利用システム6は、このマーケティング作業に対する課金を管理システム1Aに要求するとともに、情報を提供した管理システム1Bに対して対価の支払いを行う（S110）。

【0062】（情報仲介システムを利用した情報提供サービス）上述した情報仲介システムによれば、あるCRMシステムのメインデータベース（ユーザー情報データベースA）に蓄積された情報を、他のCRMシステムが有するメインデータベース（ユーザー情報データベースB）との間で交換することにより、両者のユーザー情報データベースの充実化を図ることができる。

【0063】また、本実施形態に係る情報仲介システムによれば、各情報データベースが有するユーザーの個人情報等は、他方の管理システムの所有者に対して漏洩しないため、顧客情報等の秘密が漏洩するのを防止しつつ、他業種にとって有用な情報を交換することにより、情報

の有効利用を図ることができる。

【0064】

【発明の効果】以上説明したように本発明のCRMシステムによれば、電話機、FAX、電子メールその他の通信手段を介して取得された情報を蓄積し利用するカスタマーリレーションマネジメントシステムにおいて、オペレータや設備の稼働効率を向上させつつサービスの向上を図ることができるとともに、異業種間であっても有用な情報を交換するシステムを構築することによって情報の有効利用を図ることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の第1実施形態に係るCRMシステムの概略構成を示すブロック図である。

【図2】第1実施形態に係るCRMシステムの制御部によるデータ転送処理を示す説明図である。

【図3】第1実施形態に係るCRMシステムにおいて、

オペレーション端末機に表示されるインシデントを示す説明図である。

【図4】第1実施形態の変更例に係るCRMシステムの概略構成を示すブロック図である。

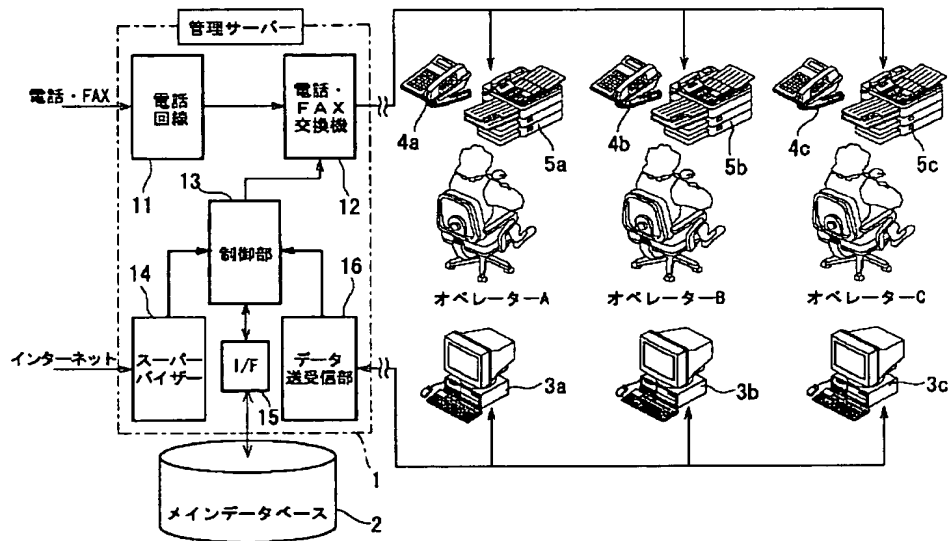
【図5】第2実施形態に係る情報利用システムにおいて、蓄積された情報の利用方法を示す説明図である。

【図6】第2実施形態に係る情報利用システムの動作を示す説明図である。

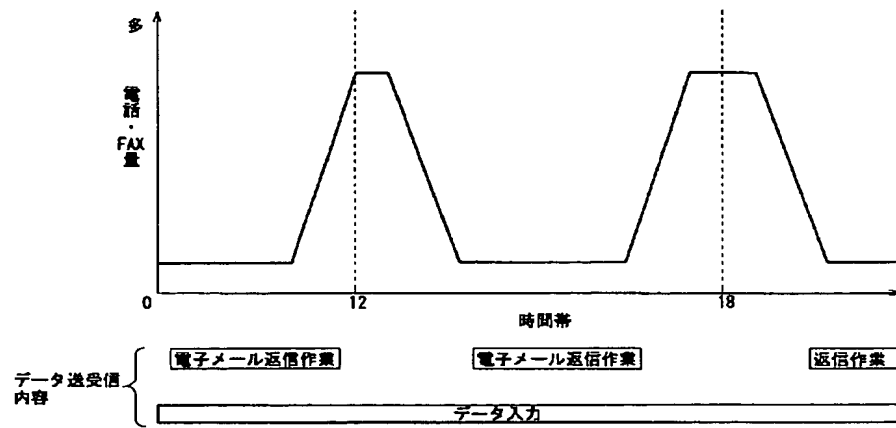
【符号の説明】

1…管理サーバ、2…メインデータベース、3a～3c…オペレーション端末機、4a～4c…電話機、5a～5c…FAX、6…情報利用システム、11…電話回線、12…電話・FAX交換機、13…制御部、14…電子メール受信部、15…インターフェース(I/F)、16…データ送受信部

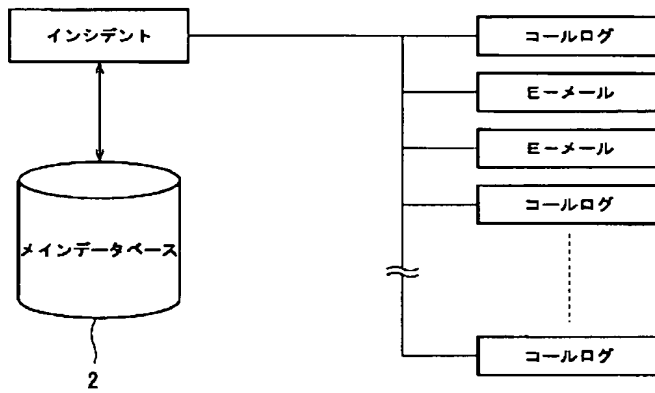
【図1】



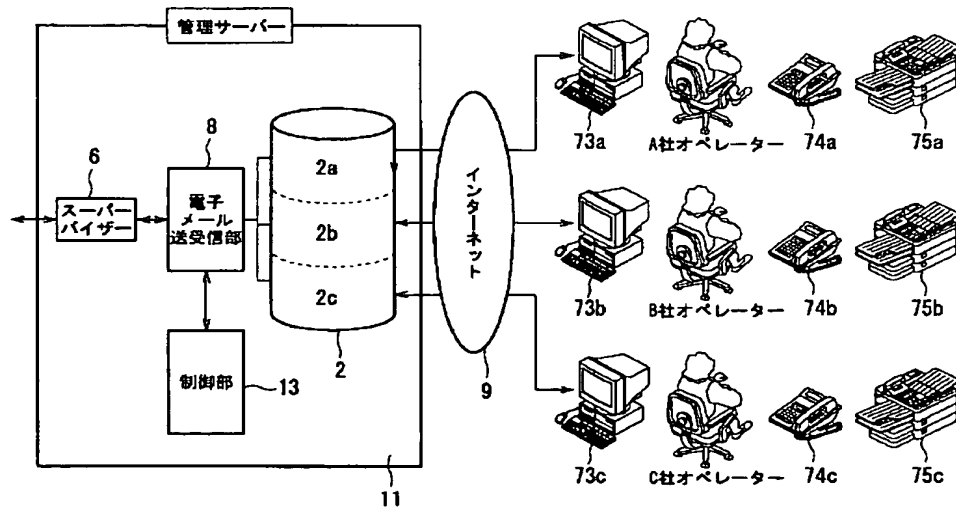
【図2】



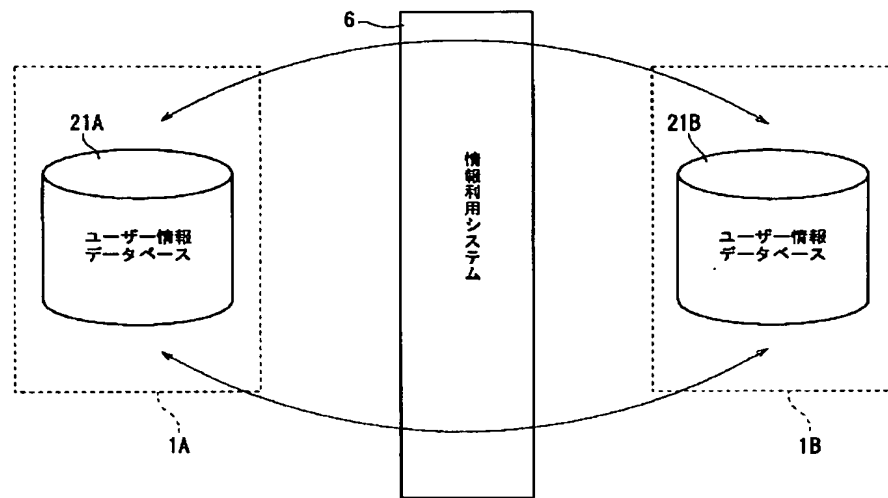
【図3】



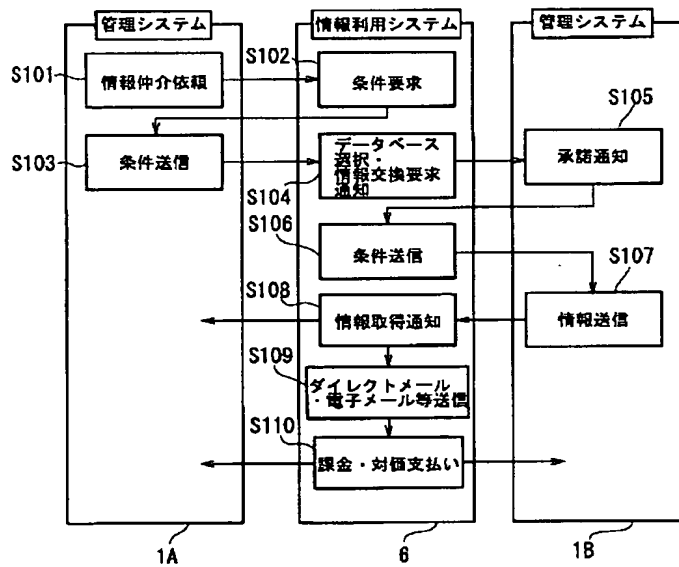
【図4】



【図5】



【図6】



フロントページの続き

(51)Int. Cl.⁷
H 0 4 M 3/533

識別記号

F I
H 0 4 M 3/533

キーワード(参考)

(72)発明者 孫 泰蔵
東京都渋谷区初台1-53-6 インディゴ
株式会社内

Fターム(参考) 5B049 BB07 BB11 CC02 CC08 DD01
DD05 EE05 FF03 FF04 FF09
GG02 GG04 GG07 GG09
5K015 AD01 AF08
5K024 AA71 BB04 CC01 CC07